

कोगटा फाइनेंशियल इंडिया लिमिटेड

निष्पक्ष आचरण संहिता

विषय - सूची

1.	प्रस्तावना.....	3
2.	संहिता के बारे में.....	3
3.	विनियामक की आवश्यकता.....	3
4.	संहिता के उद्देश्य.....	3
5.	ऋण के लिए आवेदन एवं उसकी प्रक्रिया.....	4
6.	ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें.....	4
7.	नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का भुगतान.....	5
8.	सामान्य.....	5
9.	शिकायत निवारण कक्ष.....	6
10.	मूल्य निर्धारण नीति / अत्यधिक ब्याज दर नीति.....	6
11.	वाहनों के पुनरधिकार के बारे में विवरण.....	7
12.	निति की समीक्षा.....	7

1. प्रस्तावना:

कोगटा फाइनेंशियल इंडिया लिमिटेड ('The Company') एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ('NBFC') है, जिसके पास भारतीय रिज़र्व बैंक ('RBI') के साथ पंजीकरण का वैध प्रमाणपत्र है जिसका वर्तमान RBI वर्गीकरण NBFC - Investment and Credit Company (NBFC - ICC) - Non Deposit taking Systemically Important ('ICC-ND-SI') के तहत पंजीकरण संख्या B.10.00086 दिनांक 27 मई, 2016 है जिसके पास परिसंपत्ति वित्त व्यवसाय में 20 वर्षों से अधिक का अनुभव है। यह सभी प्रकार के वाणिज्यिक वाहनों (HCV, LCV, MUV, SCV), कारों, ट्रैक्टरों, दोपहिया और MSME और संपत्ति के बदले ऋण को प्रदान करने पर केंद्रित करता है।

2. संहिता के बारे में:

कोड (संहिता) कंपनी के सभी ऑपरेटिंग / सेवा स्थानों जिसमें उसके प्रत्येक संस्थान सम्मिलित होते हैं, द्वारा प्रदान की गई सभी सेवाओं पर लागू होता है। कंपनी के अधिकारियों और अधिकृत हस्ताक्षरकर्ताओं को संहिता का सावधानीपूर्वक पालन करना आवश्यक है, भले ही वह किसी भी स्थान और स्थल के साथ-साथ किसी भी माध्यम से सेवाएं प्रदान करता हो। कंपनी ने एक संशोधित निष्पक्ष आचरण संहिता को अपनाया है और वह इस संहिता को हमारे संस्थान में लागू करेगी, जिसे बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स द्वारा उनकी 16 मई, 2019 को आयोजित बैठक में विधिवत अनुमोदित किया गया है।

3. विनियामक की आवश्यकता

भारतीय रिज़र्व बैंक ने निष्पक्ष आचरण संहिता के संबंध में अपने वर्तमान दिशा निर्देश जारी किये हैं, जिसका पालन NBFC द्वारा मानकों को परिभाषित और निर्धारित करके किया जाएगा, जिनका अनुपालन Master Circular DNBR (PD) CC. No. 054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015 और Master Direction-Non-Banking Financial Company-Systematically Important Non-Deposit taking Company (Reserve Bank) Direction, 2016 (समय-समय पर संशोधित) के तहत अपने वर्तमान या भावी ग्राहकों के साथ लेनदेन के समय अपेक्षित होगा। ये दिशा निर्देश भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45 L के अंतर्गत जारी किए गए हैं।

कंपनी ने संचालन करते समय सर्वोत्तम प्रथाओं का पालन किया है (जिनका इस दस्तावेज़ में आगे वर्णन किया गया है) और "निष्पक्ष आचरण संहिता" लागू किया है।

4. संहिता के उद्देश्य:

हमारी कंपनी घोषणा करती है और वचन देती है कि संहिता के प्राथमिक उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- a) Asset Financing के मामले में पेशेवर, कुशल, मेहनती और त्वरित सेवाएं उपलब्ध कराने और बढ़ावा देने के लिए।
- b) धर्म, जाति या लिंग के आधार पर किसी भी उधारकर्ता से भेदभाव नहीं करना।
- c) ऋण उत्पादों के विज्ञापन और विपणन में निष्पक्ष और ईमानदार होना।

- d) ग्राहकों को ऋण लेनदेन के संबंध में शर्तों, लागतों, अधिकारों और उत्तरदायित्वों के बारे में ठीक और समय पर जानकारी प्रदान करना और ग्राहक और कंपनी के बीच सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना ।
- e) संस्था के भीतर शिकायत समाधान प्रक्रिया स्थापित करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को सुलझाने के लिए सद्भाव का प्रयास करना ।
- f) सद्भाव में सभी विनियामक आवश्यकताओं का पालन करना ।

5. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन:

- 5.1 एक संभावित ग्राहक को स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, उसकी आवश्यकताओं के अनुरूप हमारी कंपनी के पास उपलब्ध ऋण उत्पादों की सीमा को पर्याप्त रूप से समझाते हुए सभी आवश्यक जानकारी दी जाएगी ।
- 5.2 ग्राहक को उसकी पसंद के आधार पर, उसकी पसंद के ऋण उत्पाद के बारे में सुसंगत जानकारी दी जाएगी । फीस / शुल्क के बारे में सभी जानकारी, यदि कोई प्रोसेसिंग के लिए देय है, तो प्रार्थना पत्र की अस्वीकृति किया जाने की स्थिति में वापसी योग्य राशि, पूर्व-भुगतान के विकल्प और किसी भी अन्य मामले में, जो ऋणकर्ता के हितों को प्रभावित करती है, प्रार्थना पत्र में निर्धारित की जाएगी । यह जानकारी आवेदकों को अन्य कंपनियों के समान प्रावधानों से एक सार्थक तुलना करने में और उसके बाद एक सूचित निर्णय लेने के लिए सक्षम करेगी ।
- 5.3 ग्राहक को ऋण की मंजूरी और भुगतान तक शामिल प्रक्रियाओं के बारे में समझाया जाएगा और समयसीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जिसके भीतर हमारी कंपनी में सामान्यतया सभी प्रक्रियाएं पूरी कर ली जाएंगी ।
- 5.4 ग्राहक को उन व्यक्तियों के नाम और फोन नंबर के बारे में सूचित किया जाएगा जिनसे वह अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप ऋण के उद्देश्य के लिए संपर्क कर सकते हैं ।
- 5.5 कंपनी के पास समय सीमा को दर्शाने वाले सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली है जिसके भीतर आवेदनों का निपटारा किया जाएगा ।

6. ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें:

- 6.1 कंपनी सभी ऋण प्रार्थना पत्रों का उचित और तात्कालिक मूल्यांकन करेगी ।
- 6.2 कंपनी आवेदकों की ऋण पात्रता पर यथोचित तत्परता का संचालन करेगी । Asset पर hypothecation की पेशकश केवल ऋण को मंजूरी देने के लिए एकमात्र विचार ही नहीं होगा ।
- 6.3 स्वीकृत होने पर, कंपनी आवेदक को ऋण राशि, ब्याज दरों, देर से भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज, पुनर्भुगतान अनुसूची, ऋण और अन्य शुल्कों के लिए नियम और शर्तों के बारे में ऋण समझौते में लिखित रूप में ऋणकर्ता को स्थानीय भाषा अथवा ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली किसी अन्य भाषा में स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा रूप से बताएंगे ।
- 6.4 स्वीकृत होने पर, कंपनी आवेदक को निष्पादित ऋण अनुबंध की प्रति देगी ।

7. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का भुगतान:

- 7.1 कंपनी नियमों और शर्तों के अनुरूप स्वीकृत ऋण का यथासमय वितरण सुनिश्चित करेगी। कंपनी ऋणकर्ता को नियम और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में नोटिस देगी जिसमें भुगतान अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क और कोई अन्य शुल्क शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होंगे, और इस संबंध में शर्तों को ऋण अनुबंध में शामिल किया जाएगा।
- 7.2 यदि कंपनी अनुबंध के अंतर्गत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / त्वरित करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का फैसला करती है, तो यह ऋणकर्ता को नोटिस देगी, जैसा कि ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट किया गया है या उचित अवधि प्रदान करेगी यदि ऋण अनुबंध में ऐसी कोई शर्त मौजूद नहीं है।
- 7.3 कंपनी अपने द्वारा स्वीकृत की गई सभी क्रेडिट सुविधाओं का पोस्ट-डिस्बर्समेंट पर्यवेक्षण करेगी ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि इसके द्वारा भुगतान किया गया धन सुरक्षित है और प्रतिबंधों की शर्तों के अनुसार प्रसारित किया गया है।
- 7.4 कंपनी सभी बकाया राशियों के पुनर्भुगतान या किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों का निस्तारण करेगी। यदि भुगतान करने के ऐसे अधिकार का उपयोग किया जाता है, तो ऋणकर्ताओं को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरणों और उन दस्तावेजों का हवाला देते हुए सूचना पत्र जारी किया जायेगा जिसके अंतर्गत कंपनी तब तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है जब तक संबंधित दावे का फैसला / भुगतान नहीं किया जाता है।

8. सामान्य:

- 8.1 कंपनी ऋण की स्वीकृति के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कोई नई जानकारी, जिसके बारे में ऋणकर्ता द्वारा पहले से खुलासा नहीं गया है, ऋणदाता के ध्यान में आती है)।
- 8.2 ऋणकर्ता से या किसी अन्य ऋणदाता से, जो खाते को अपने नियंत्रण में लेने का इरादा रखता है ऋणकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध की प्राप्ति के मामले में, सहमति या अन्यथा कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, केस टू केस के आधार पर निर्भर करते हुए अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर ग्राहक और अन्य ऋणदाता को अवगत कराया जाएगा। इस तरह के हस्तांतरण विधि के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होंगे।
- 8.3 ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी ऋण की वसूली के लिए उत्पीड़न जैसे कि लगातार ऋणकर्ताओं को विषम समय में परेशान करना और मानव शक्ति का उपयोग आदि का सहारा नहीं लेगी। कंपनी ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए अपने कर्मचारियों के पर्याप्त प्रशिक्षण के बारे में सुनिश्चित करेगी।

9. शिकायत निवारण कक्ष:

- 9.1 कंपनी ग्राहकों की शिकायतों का जल्द से जल्द और सबसे अच्छे संभव तरीके से निवारण करने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को अपनी सर्वश्रेष्ठ सेवाएं प्रदान करेगी। शाखा प्रबंधक

ग्राहक के लिए प्रथम संपर्क बिंदु के रूप में कार्य करेगा, जिसमें वह लिखित रूप से अपनी शिकायत कर सकता है ।

9.2 नामांकित शाखा प्रबंधक द्वारा शिकायत का निस्तारण न करने की स्थिति में, यह शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेज दी जाएगी, जो तेजी से उसका समाधान करने के लिए कदम उठाएगा ।

9.3 श्री राहुल अग्रवाल, कंपनी सचिव एवं कंप्लायंस ऑफिसर के मुख्य कार्यकारी अधिकारी को शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में नामांकित किया गया है, जिससे जनता द्वारा निम्नलिखित पते पर कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है :

श्री राहुल अग्रवाल,

एस-1, गोपालबाड़ी, अजमेर पुलिया के पास, मेट्रो पिल्लर 143 के सामने, जयपुर, -302001

मेल आईडी: rahul.agrawal@kogta.in

संपर्क नं० : 0141-6767067

9.4 यदि शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत / विवाद का निवारण नहीं किया जाता है या अनिर्णीत रहता है, तो ग्राहक RBI के DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के पास निम्नलिखित पते पर अपील कर सकते हैं :

महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक,

पर्यवेक्षण विभाग, तीसरी मंजिल,

राम बाग सर्कल, टोंक रोड, जयपुर - 302052

(राजस्थान)

9.5 बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स द्वारा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन और शिकायतों के निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की जाती है ।

10. मूल्य निर्धारण नीति / अत्यधिक ब्याज दर नीति:

बोर्ड ने सुसंगत कारणों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल / मूल्य निर्धारण की नीति को अपनाया है जैसे कि धन की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम, ग्राहक प्रोफ़ाइल, अंतर्निहित सुरक्षा आदि और ऋण और अग्रिम धन के लिए ब्याज की दर निर्धारित करता है ।

अलग-अलग श्रेणियों के ऋणकर्ताओं के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के लिए ब्याज की दर और जोखिम के औचित्य के लिए दृष्टिकोण का खुलासा ऋणकर्ताओं को किया जाता है और ब्याज की दर का स्वागत / अनुमोदन पत्र में स्पष्ट रूप सूचित किया जाता है । जोखिम का श्रेणी क्रम इस प्रकार है:

10.1 ग्राहक प्रोफाइल उत्पादों, ऋणों के प्रकार, उपलब्ध संपार्श्विक के मूल्य, कार्यकाल, ऋण की मात्रा आदि से जुड़े जोखिम के आधार पर निर्धारित;

10.2 वर्णित ब्याज दर वार्षिक दरें हैं, ताकि ऋणकर्ता उन दरों के बारे में ठीक से जानता हो जो खाते में वसूल की जाएंगी । इसका उल्लेख अनुमोदन पत्र / स्वागत पत्र में भी किया गया है ।

11. वाहनों के पुनरधिकार के बारे में विवरण:

ऋण अनुबंधों में पुनरधिकार क्लॉज़ के बारे में वर्णन किया गया है जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है।

अनुबंध / ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे :

- a) कब्जा लेने से पहले नोटिस की अवधि;
- b) ऐसी परिस्थितियां जिनके तहत नोटिस की अवधि समाप्त की जा सकती है;
- c) संपत्ति विशेष को अधिकार में लेने की प्रक्रिया;
- d) संपत्ति की बिक्री / नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए ऋणकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के बारे में एक प्रावधान;
- e) ऋणकर्ता को पुनरधिकार देने की प्रक्रिया और
- f) संपत्ति की बिक्री / नीलामी के लिए प्रक्रिया ।

12. समीक्षा:

कंपनी के CEO, CFO और COO को इस नीति के लागू करने की जिम्मेदारी सौंपी गई है । उन्हें संयुक्त रूप से या पृथक रूप से नीति एवं नीति के परिचालन पहलुओं में आवश्यक परिवर्तन, संशोधन या परिवर्धन या निष्कासन का समय-समय पर समग्र भावना और मार्गदर्शन के भीतर प्रौद्योगिकी या प्रक्रिया उन्नयन, विनियामक परिवर्तन, प्रतिस्पर्धी बढ़त बनाए रखने या बाजार या जोखिम पर्यावरण में परिवर्तन आदि का जवाब देने जैसे कारणों के लिए पूर्ण अधिकार दिया गया है । वरिष्ठ प्रबंधन को पूर्ण परिचालन स्वतंत्रता सुनिश्चित करने और तेजी से बदलते बाहरी वातावरण के लिए प्रबंधन टीम को अधिक अनुकूल बनाने के लिए इसकी आवश्यकता है ।

CEO, CFO और COO प्राधिकरण के प्रतिनिधिमंडल पर निर्णय कर सकते हैं और MIS सिस्टम को डिजाइन / रिडिजाइन कर सकते हैं और रिपोर्टिंग कर सकते हैं क्योंकि वे team hierarchy के भीतर जिम्मेदारी और जवाबदेही में सुधार करने के लिए उचित प्रतीत होते हैं ।